



verslag van werkzaamheden



Hellevoetsluis

gemeentelijke **Ombudsman**





gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis

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

Inloopspreekuur Hellevoetsluis

Vrijdag iedere even week van 9.00 tot 10.00 uur.

Centrum voor Jeugd & Gezin

Vliet 2

3224 HE Hellevoetsluis



verslag van werkzaamheden

gemeentelijke **Ombudsman**



Ombudsman: missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Hellevoetsluis 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 gemeente 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.

Soms eindigt een klacht 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.**

Nodig is dat echter niet altijd. Soms volstaat bemiddeling tussen gemeente en de burger. Ook de serieuze behandeling van de klacht kan voldoende zijn.

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
Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor	18
Ontmoetingen	18
Spreekuur ombudsman	18
Stuudiemiddag voor de klachtbehandelaren	18
Inleidingen en presentaties	19
Contacten met andere ombudsmannen	19
Verdere externe contacten	20
Interviews en publicaties	21
Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman	22
Organisatie en huisvesting	22
De medewerkers van het bureau ombudsman	22
Nevenfuncties ombudsman	23
Financiën	23
Behoorlijkheidsnormen	25

Voorwoord



verslag van werkzaamheden

De dienstverlening door de lokale overheid is aan het veranderen. Een groot deel van de dienstverlening verloopt nu of gaat via het internet verlopen. 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. De 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 ook door onderzoeken in te stellen naar individuele klachten.

In de gemeente Hellevoetsluis is het aantal totaal binnengekomen klachten in 2013 minder dan in 2012, maar ongeveer gelijk aan de voorafgaande jaren. De ombudsman heeft in 2013 geen langlopend of omvangrijk onderzoek afgesloten.

In 2013 heeft ombudsman vaak de rol van luisterend oor voor de Hellevoetse burgers vervuld als zij hun ontevredenheid over de gemeente kwamen uiten. In de meeste gevallen heeft de ombudsman de gemeente daarna verzocht in actie te komen.

Punt van aandacht is dat de ombudsman in 2013 veelvuldig als 'aanjager' van de behandeling van een klacht heeft gefungeerd in die gevallen waarin de burger van de gemeente Hellevoetsluis niets (meer) hoorde. De ombudsman kijkt in die gevallen mee met



de afhandeling van de klacht. Dat leidt meestal tot een oplossing voor de burger en dat stemt weer wèl tevreden. Uiteindelijk hebben de ombudsman én de gemeente beide ondermeer tot doel de relatie tussen de overheid en de burger te verbeteren.

We gaan spannende tijden tegemoet!



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Hellevoetsluis



Aantallen klachten

De ombudsman heeft in 2013 in totaal 31 klachten in behandeling: 24 nieuwe klachten en 7 klachten uit voorgaande jaren. De instroom van nieuwe klachten (24) is verminderd ten opzichte van het vorig jaar en komt daarmee weer op het niveau van 2011. De ombudsman is in 2012 begonnen met een tweewekelijks spreekuur in Hellevoetsluis. De ombudsman gaat ervan uit dat dit heeft geleid tot een (tijdelijke) stijging van het aantal klachten in 2012. De toekomst zal leren hoe zich dit verder ontwikkelt.

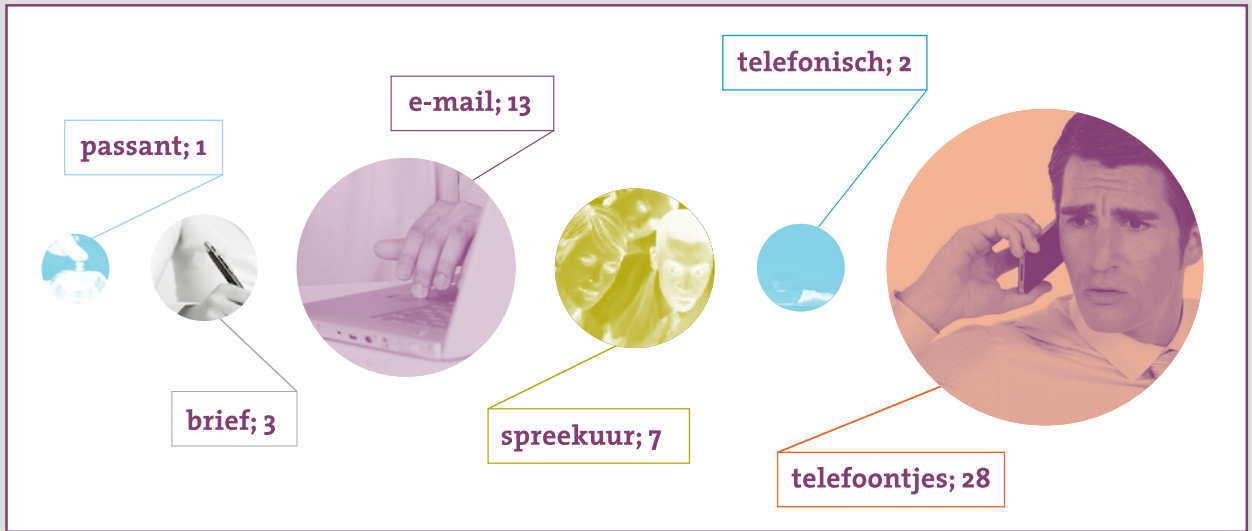
Tabel 1: Aantal klachten

	2013	2012	2011
Van vorige jaren	7	3 ¹	3
Binnengekomen	24	42	22
Totaal	31	45	25
Afgehandeld	26	38	21
Transport naar 2014	5	7	4

In 2013 heeft de ombudsman 26 klachten afgehandeld, waaronder 2 klachten die al in behandeling waren sinds 2011.

¹ Het verschil tussen het aantal meegenomen klachten naar 2013 en het aantal meegenomen klachten uit 2012 heeft te maken met latere registratiecorrecties.

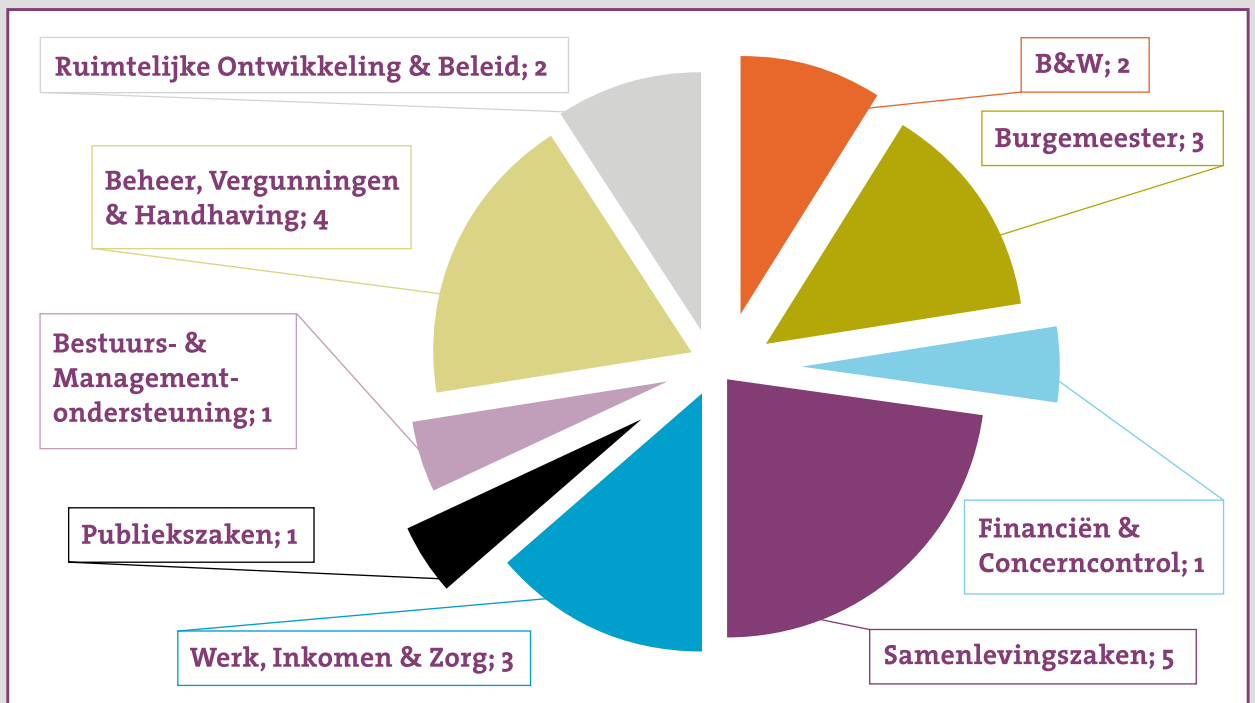
Figuur 1: Aantal en wijze van binnenkomst vragen en klachten



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 Hellevoetsluis heeft hij in 2013 in totaal 28 telefoontjes ontvangen. Als de klachten en de telefonische vragen bij elkaar worden opgeteld geeft dat het hierboven weergegeven resultaat.

Klachtenleveranciers

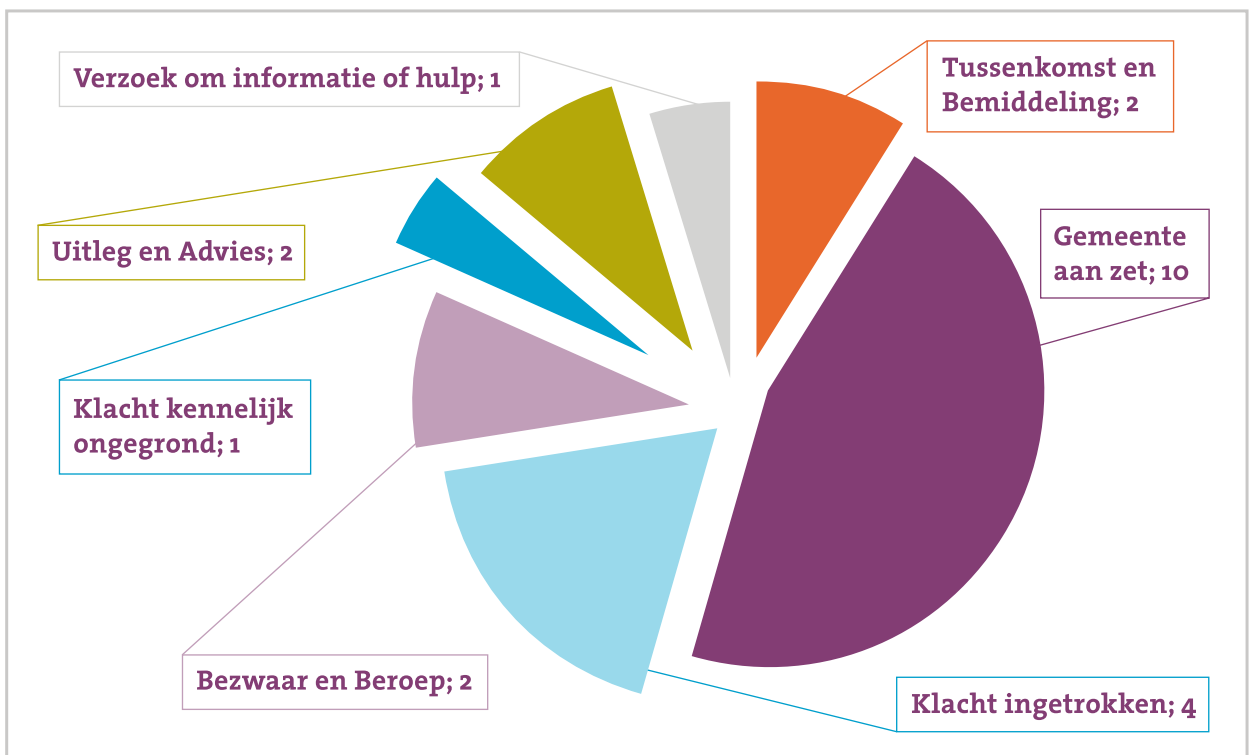
Figuur 2: Over wie werd geklaagd?



Acties en oordelen van de ombudsman

In 38% van de ingediende klachten waarover de ombudsman bevoegd is, 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.

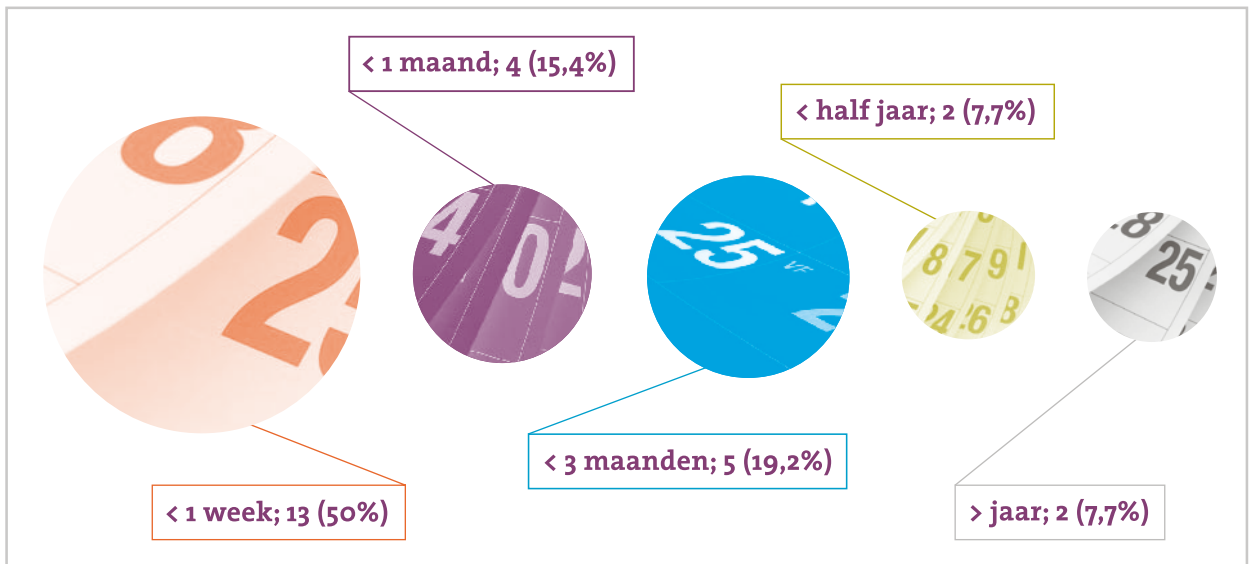
Figuur 3: Afloop afgehandelde klachten





Duur van de klachtbehandeling bij de ombudsman

Figuur 4: Behandeltijd



Bijna 85% van de afgehandelde klachten wordt binnen 3 maanden afgehandeld.



gemeentelijke ombudsman

Uitblijven reactie

De ombudsman is een tweedelijnsvoorziening. Dat betekent dat klagers hun klacht eerst aan de gemeente moeten voorleggen, voordat de ombudsman aan zet is. Het is de ombudsman in 2013 opgevallen dat burgers geregeld klagen bij de ombudsman dat de gemeente niet reageert op brieven die zijn toegestuurd, meldingen die zijn gedaan of klachten die zijn ingediend.

Zo benadert de heer W. de ombudsman omdat hij veel last heeft van hondenpoep in de straat waar hij woont. Dit heeft hij gemeld bij de gemeente. De gemeente stuurt hem een ontvangstbevestiging van zijn melding, maar vervolgens hoort de heer W. niks meer van de gemeente. Hierna stuurt de heer W. nog twee keer een brief aan de gemeente waarin hij vraagt om een reactie op zijn melding, maar ook dan gebeurt er niets.

De heer V. heeft een soortgelijk probleem. Hij heeft bij de gemeente gemeld dat een aantal bomen en struiken op een stuk gemeentegrond achter zijn woning dringend gesnoeid moeten worden. Ondanks herhaalde verzoeken om hier wat aan te doen, reageert de gemeente niet.

Ook de heer W. en mevrouw L. lopen hier tegenaan. De heer W. heeft bij de gemeente meermaals een verzoek ingediend om een specificatie van de kosten van het plaatsen van een WMO-voorziening in zijn woning. Mevrouw L. schrijft de ombudsman dat zij bij de gemeente verschillende keren informatie heeft opgevraagd over de plaatsing van een tankstation in haar wijk. Beiden stellen deze informatie niet te hebben gehad van de gemeente.



Tenslotte is daar nog meneer G. Hij heeft een klacht ingediend bij de gemeente over het groenonderhoud aan de voorzijde van zijn woning. De gemeente stuurt hem een bevestiging van de ontvangst van de klacht. In deze bevestiging heeft de gemeente het echter over het groen aan de achterzijde van de woning. Vervolgens hoort de heer G. niets meer van de gemeente.

In gevallen als deze is de ombudsman als het ware de aanjager van de klachtbehandeling. Als de ombudsman de gemeente vraagt om alsnog tot klachtbehandeling over te gaan, dan komt de gemeente in actie. Zo is er na een brief van de ombudsman een medewerker van de gemeente op bezoek gegaan bij meneer V. en zijn er afspraken gemaakt over het snoeien en kappen van de beplanting.

De ombudsman vervult de rol van luisterend oor voor de burgers graag en vindt het plezierig om te merken dat de gemeente reageert op zijn brieven, maar de ombudsman zou natuurlijk liever zien dat de gemeente direct reageert op de brieven, meldingen en verzoeken van de burgers.

Bejegening door werkcoach

In sommige gevallen wordt de ombudsman benaderd met vragen over de wijze van indienen van een klacht. Zo schrijft mevrouw R. ontevreden te zijn over de bejegening door haar werkcoach. Zij voelt zich niet serieus genomen en vraagt zich af of zij hiertegen een klacht kan indienen. De ombudsman stuurt de klacht door aan de gemeente met het verzoek tot klachtbehandeling over te gaan. Ook informeert de ombudsman mevrouw R. over het verloop van de klachtbehandeling bij de gemeente.

Plaatsing speelvoorziening

Een andere klacht die de ombudsman in 2013 heeft afgesloten betrof de plaatsing van een speelvoorziening in de nieuwbouwwijk Dyckhoeve. Nadat de bewoners van deze wijk hun woning hadden gekocht, is er een bijeenkomst geweest met de bewoners van de wijk, de bouwer van de woningen en de gemeente Hellevoetsluis over de te plaatsen speelvoorziening in de wijk. Hier heeft de bouwer € 5.000,- voor gereserveerd. Tijdens de bijeenkomst werd er gevraagd of de bewoners mee wilden denken over hoe deze speelvoorziening eruit zou gaan zien. Het zou gaan om 3 á 4 speeltoestellen. Mevrouw S. heeft zich, samen met drie andere bewoners, hiervoor opgegeven. Ze hoorde lange tijd niets en na verschillende telefoontjes kreeg zij een brief van de gemeente Hellevoetsluis dat het plaatsen van de speelvoorziening niet binnen het gemeentelijk beleid paste omdat er te weinig kinderen in de wijk wonen. Dit was echter ook al bekend op het moment dat de bijeenkomst was, terwijl er toen de toezegging is gedaan dat er een speelvoorziening zou komen en er alleen nog over de uitvoering gesproken moest worden. De bewoners hebben hierover een klacht ingediend, waarna er verschillende gesprekken zijn geweest tussen de gemeente en de bewoners. Uiteindelijk was het voorstel om een vlakbij gelegen speelvoorziening op te knappen. Hier zijn de bewoners het niet mee eens en zij benaderen daarom de ombudsman.

De ombudsman ziet in de papieren dat de klacht door de bewoners wel is ingediend, maar dat de gemeente nog geen (formeel) standpunt heeft ingenomen over de klacht. De ombudsman kan in dit soort gevallen de klachtbehandeling wat stroomlijnen. De ombudsman verzoekt de gemeente om kenbaar te maken of de klacht al afgehandeld is. Zo ja, dan verneemt de ombudsman graag op welke wijze de klacht is afgehandeld en zal de ombudsman de klacht verder in behandeling nemen.



De ombudsman krijgt hierop bericht dat de klacht door de gemeente nog verder behandeld zal worden. Wel blijft de ombudsman de klachtbehandeling volgen. De gemeente gaat over tot het horen van mevrouw S. en uiteindelijk wordt er door de gemeente een besluit genomen op de klacht. De gemeente erkent dat er tijdens de bijeenkomst waarin met de bewoners en de bouwer is gesproken over de te realiseren speelvoorziening de toezegging is gedaan dat er daadwerkelijk een speelvoorziening zou komen. De conclusie is dat in dit geval de gewekte verwachtingen ertoe leiden dat de bewoners van de wijk Dyckhoeve door de strikte toepassing van het geldende beleid ten aanzien van het aantal kinderen in de wijk onevenredig in hun belangen worden geschaad. De klacht wordt door de gemeente gegrond verklaard en de speelvoorziening aan de Boterkarn wordt alsnog gerealiseerd. Daarnaast biedt de gemeente excuses aan dat de communicatie richting mevrouw S. niet altijd optimaal is geweest. Mevrouw S. is hier zeer tevreden mee en de ombudsman sluit het dossier.

Van het kastje naar de muur

Midden in de winter komt mevrouw G. op het spreekuur van de ombudsman. Zij verblijft op een camping in Hellevoetsluis, maar daar kan zij zich niet inschrijven. Feitelijk is zij dan ook dakloos en daarom moet zij in Spijkenisse (als centrumgemeente) een daklozenuitkering aanvragen. De gemeente Spijkenisse verstrekt deze uitkering echter niet omdat volgens Spijkenisse mevrouw G. niet dakloos is. Zij verblijft immers in Hellevoetsluis op een camping.

Hiermee valt mevrouw G. tussen wal en schip. Een daklozenuitkering krijgt zij niet in Spijkenisse, maar in Hellevoetsluis kan zij geen bijstandsuitkering aanvragen omdat zij niet ingeschreven staat in Hellevoetsluis. Met haar verhaal krijgt zij geen gehoor bij de gemeente Hellevoetsluis.



Resultaat is dat mevrouw G. geen enkele vorm van inkomen heeft. Gezien de schrijnende situatie van mevrouw G., het is ook midden in de winter, neemt de ombudsman contact op met de gemeente Hellevoetsluis om te vragen of het mogelijk is dat mevrouw G. op korte termijn alsnog geholpen wordt. Zij woont immers feitelijk in Hellevoetsluis.

De gemeente neemt uiteindelijk contact op met de ombudsman om mede te delen dat mevrouw G. zich de volgende werkdag kan melden bij de gemeente voor een intakegesprek. Haar recht op een uitkering zal dan worden beoordeeld. Ook zal de mogelijkheid van het verstrekken van een voorschot worden besproken. Mevrouw G. is hier zeer tevreden over en de ombudsman sluit het dossier.

Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor



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 kennismaken van signalen en suggesties. De ombudsman is voornemens om in 2014 bezoeken te brengen aan een aantal maatschappelijke organisaties in Hellevoetsluis.

Spreekuur ombudsman

Medewerkers van de ombudsman houden in de even weken op de vrijdag van 9.00 tot 10.00 uur inloopspreekuur in Hellevoetsluis in het Centrum voor Jeugd & Gezin aan de Vliet 2. Als burgers dat willen, kunnen zij ook iedere week op de dinsdagochtenden (van 9.00 tot 11.30 uur) terecht voor het inloopspreekuur 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.

Twee medewerkers van de ombudsman, waaronder de medewerker die het onderwerp 'jeugd' in haar portefeuille heeft, bezochten 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 Hellevoetsluis 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. De medewerkers van de frontoffice zijn geschoold in mediationvaardigheden.

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 management-ondersteuning 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 2013 is de verbeterde website van de ombudsman 'live' gegaan.

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 regiogemeenten (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 Rotterdam. 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.

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)

Dries van Velzen, Velzen Project

(facility management)