



verslag van werkzaamheden



Krimpen aan den IJssel

gemeentelijke **Ombudsman**





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



verslag van werkzaamheden

gemeentelijke **Ombudsman**



Ombudsman: missie, werkwijze en behoorlijkheid

De gemeentelijke ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Krimpen 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 2 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 de 4 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 immers 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 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
Afloop van de klachten	11
Duur van de klachtbehandeling door de ombudsman	12
Hoofdstuk 2 Klachten	13
Hoofdstuk 3 De ombudsman buiten zijn kantoor	17
Ontmoetingen	17
Spreekuren van de ombudsman	17
Stuudiemiddag voor de klachtbehandelaren	18
Inleidingen en presentaties	18
Contacten met andere ombudsmannen	19
Verdere externe contacten	19
Interviews en publicaties	20
Hoofdstuk 4 Het bureau van de ombudsman	21
Organisatie en huisvesting	21
De medewerkers van het bureau ombudsman	21
Nevenfuncties ombudsman	22
Financiën	22
Behoorlijkheidsnormen	24

Voorwoord



verslag van werkzaamheden

Als ombudsman zie ik dat er voor burgers in hun relatie tot de gemeenten veel verandert. De dienstverlening door de (lokale) overheid is zich verder aan het ontwikkelen. Een steeds groter deel van de dienstverlening gaat via 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 volgend jaar nieuwe taken aan de gemeenten opgedragen, zonder dat daar veel extra financiële middelen tegenover staan. Ik noem alleen maar de decentralisatie van de zorgtaak. De medewerkers van het bureau van de ombudsman proberen tijdig op de nieuwe ontwikkelingen in te spelen. Zo verdiepen wij ons nu al in de jeugd- en zorgtaken die de gemeente vanaf 1 januari 2015 zal gaan uitvoeren en denken wij, waar nodig, graag mee over de implementatie daarvan.

Het aantal klachten over de gemeente Krimpen aan den IJssel is in 2013 min of meer stabiel gebleven. De meeste klachten hadden betrekking op de afdeling Ruimte. De afdelingen Samenleving en Financiën en Control leveren relatief weinig klachten op. In andere gemeenten zijn de afdelingen die de Wet werk en bijstand uitvoeren en de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de gemeentelijke belastingheffing vaak wel grote klachtenleveranciers. Het lage aantal klachten over de afdeling Samenleving in Krimpen aan den IJssel kan deels verklaard worden uit het feit dat hier relatief weinig uitkeringsgerechtigden wonen. Een soortgelijke verklaring is er niet voor het ontbreken van klachten over de afdeling Financiën en Control; iedere burger krijgt immers te maken met de gemeentelijke belastingheffing. Niettemin is dit jaar geen enkele klacht over deze afdeling bij de ombudsman ingediend.



Ik volg de ontwikkelingen met betrekking tot de
Gemeenschappelijke Regeling IJsselgemeenten met veel
belangstelling en verheug me op de komende tijd als
gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel!



Anne Mieke Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman Krimpen aan den IJssel



Aantallen klachten

De ombudsman heeft in het verslagjaar 13 nieuwe klachten ontvangen. Eén van de nieuwe klachten is niet afgerond in 2013 en wordt meegenomen naar volgend jaar.

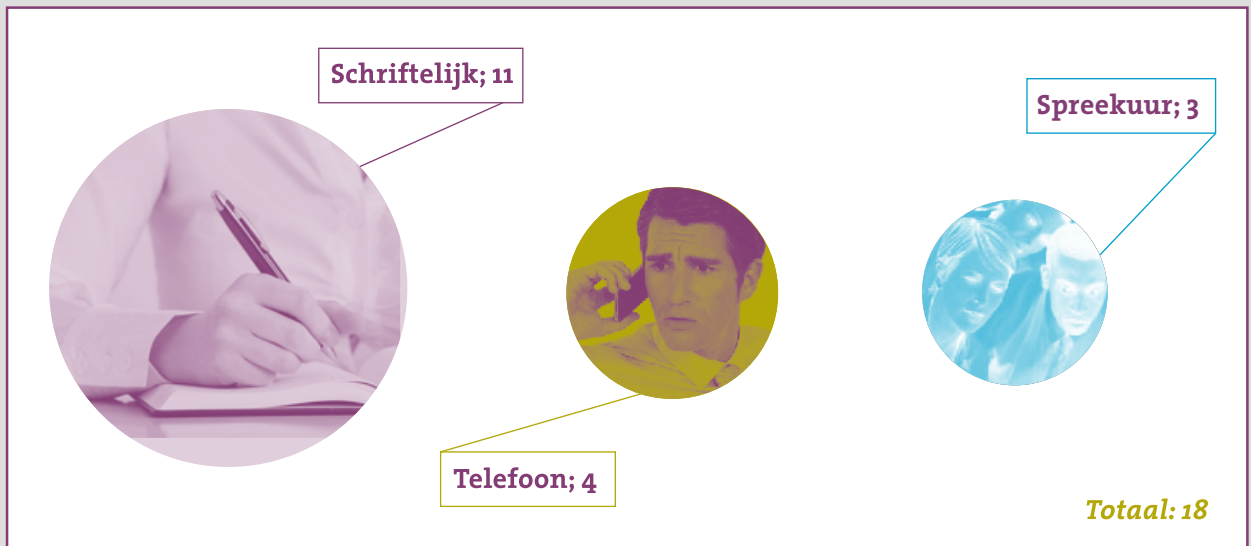
Daarnaast heeft de ombudsman in het verslagjaar 2 klachten uit 2012 afgerond.

In totaal brengt dit de teller op 14 afgehandelde klachten in 2013 (2012: 13).

Tabel 1: Aantal schriftelijke en spreekuurklachten 2011-2013

	2013	2012	2011
Van vorige jaren	2	0	0
Binnengekomen	13	15	7
Totaal	15	15	7
Afgehandeld	14	13	7
Naar het volgende jaar	1	2	0

Figuur 1: Binnenkomst afgehandelde vragen en klachten in 2013



Klachtenleveranciers

Bij de schriftelijke en spreekuurklachten is een stijging te zien bij de afdeling Ruimte. In 2013 behandelde de ombudsman 9 klachten over deze afdeling, in 2012 waren dit 5 klachten

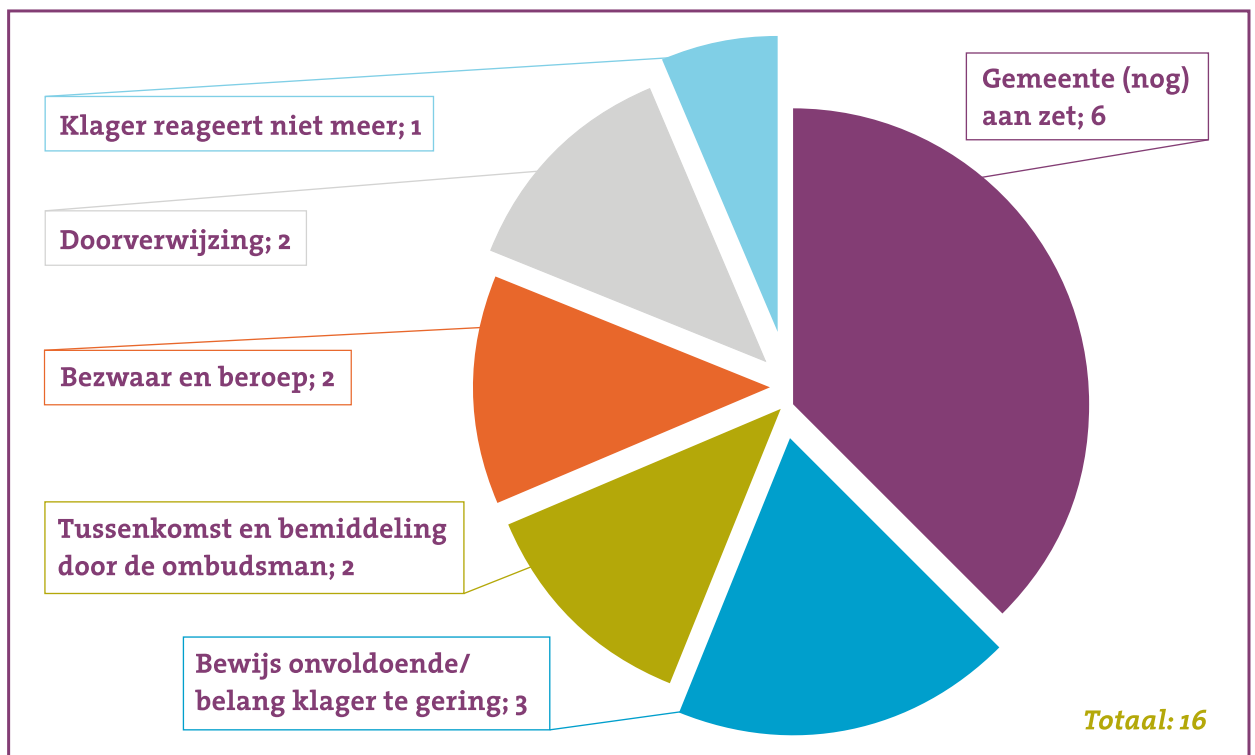
Tabel 2: Afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten per onderdeel in 2011-2013

	2013	2012	2011
Afdeling Ruimte	9	5	1
Afdeling Samenleving	4	5	3
College van burgemeester en wethouders	0	0	1
Afdeling Publiekscentrum	0	1	0
Afdeling Financiën en Control	0	1	0
Geen gemeente	1	2	2
Totaal	14	13	7

Afloop van de klachten

In 43% 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. In een aantal gevallen neemt de ombudsman nog contact op met de klachtencoördinator om de klacht te bespreken ofwel 'warm' door te geleiden.

Figuur 2: Afloop van de afgehandelde schriftelijke en spreekuurklachten in 2013

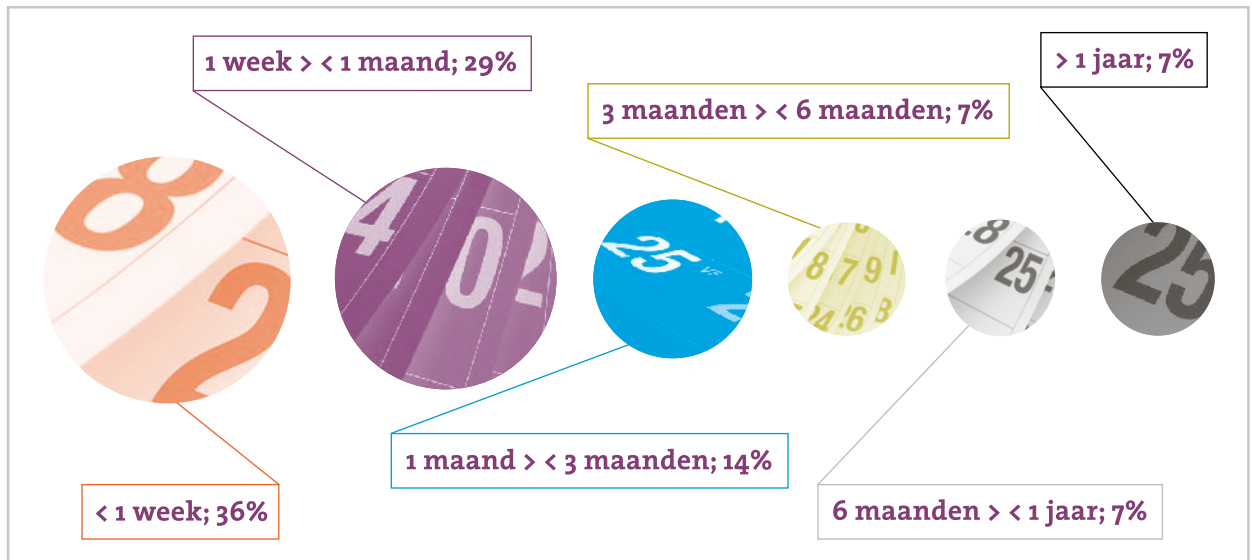


Het totale aantal klachten in figuur 2 is hoger (16) dan het aantal afgehandelde klachten in tabel 1 en tabel 2 (14), omdat sommige klachten uit meer dan één onderdeel bestaan.



Duur van de klachtbehandeling door de ombudsman

Figuur 3: Behandelingsduur van de schriftelijke en spreekuurklachten in 2013



Bijna 80% van de klachten wordt binnen 3 maanden door de ombudsman afgehandeld.



gemeentelijke ombudsman

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

Hieronder bespreekt de ombudsman een paar klachten, alle over de afdeling Ruimte.

Verhuizing maakt einde aan slepend burencflict én aan klachtbehandeling

De heer B. beschikt over een zogeheten gehandicaptenparkeerplaats op kenteken, vlakbij zijn woning. Hij heeft al enkele jaren een conflict met de bewoners van de woning direct naast zijn parkeerplaats. Volgens de heer B. hebben deze bewoners zich gemeentegrond toegeëigend en er stenen bloembakken geplaatst, waardoor het parkeren voor de heer B. lastiger is geworden. Ook hebben er vernielingen aan zijn auto plaatsgevonden en hij verdenkt daar de betreffende bewoners van.

De heer B. verwijt de gemeente dat zij – ondanks een eerdere toezegging – niet optreedt tegen de inname van gemeentegrond door de burens en hij benadert de ombudsman. De gemeente laat weten dat er afspraken zijn gemaakt met de betreffende bewoners over het gebruik van de gemeentegrond. Verder biedt de gemeente aan om de parkeerplaats van heer B. te verplaatsen of aan de andere zijde te verbreden.

Medewerkers van de ombudsman nemen een en ander vervolgens in een persoonlijk gesprek met de heer B. door. Ook de achtergrond van het conflict met de burens komt daarin aan de orde. De ombudsman vraagt de gemeente daarna naar de precieze afspraken die zij



met de buren heeft gemaakt en hij wil ook weten of de belangen van de heer B. daarbij in voldoende mate zijn meegewogen. Uit de schriftelijke overeenkomst die de gemeente in 2010 met de buren heeft gesloten en uit de meegeleverde foto's blijkt dat de parkeerplaats van de heer Bos niet kleiner is geworden door de komst van de bloembakken. Tot een oordeel van de ombudsman komt het echter niet: de heer B. verhuist naar een ander deel van het land. Hoewel hij het nog steeds niet eens is met de gang van zaken besluit hij vanwege zijn verhuizing de klacht in te trekken. De ombudsman kan niet anders doen dan het onderzoek beëindigen.

Omgaan met veelklagers

De heer O. heeft expertise op het gebied van verkeer en hij is goed op de hoogte van de bijbehorende wet- en regelgeving. Hij spreekt de gemeente met regelmaat aan op verkeerssituaties die volgens hem niet in orde zijn. De heer O. schrijft hierover lange, ingewikkelde brieven aan de gemeente. De behandeling daarvan vergt veel capaciteit van de gemeente. Daarbij komt dat de heer O. lang niet altijd een persoonlijk belang heeft bij de zaken die hij aankaart. De gemeente reageert – wellicht als gevolg hiervan – niet in alle gevallen tijdig en/of adequaat op de brieven, waardoor de uitingen van ongenoegen van de heer O. op zeker moment ook bij de ombudsman op het bureau terechtkomen. De ombudsman heeft in het verslagjaar 2 klachten, met in totaal 4 klachtonderdelen, van de heer O. behandeld.

Het uitgangspunt van de ombudsman is dat brieven van burgers door de gemeente altijd moeten worden beantwoord. Het niet tijdig reageren of zelfs negeren van brieven lost niets op. Integendeel, het geeft aanleiding tot nieuwe brieven en klachten. Dit betekent niet dat de ombudsman vindt dat de gemeente altijd uitgebreid op iedere brief zou moeten ingaan. Een reactie die bijvoorbeeld inhoudt: *“Wij hebben al gereageerd op uw vragen en opmerkingen en gaan daar niet nog eens op in.”* kan voldoende zijn.

De ombudsman heeft naar aanleiding van klachten van de heer O. een aantal malen bemiddeld, waarbij met de gemeente werd afgesproken dat de heer O. alsnog een reactie zou krijgen. In één geval liet de ombudsman op een gegeven moment aan de heer O. weten geen verder onderzoek in te stellen en hij motiveerde dit als volgt:

“Zoals u aan mij schrijft, hebt u bijna bereikt wat u wilde bereiken: er is een nieuwe Parkeerverordening met een verkeersbesluit Crimpenhof en de winkeliers hebben of krijgen een parkeervergunning. Gedurende dit proces is de communicatie tussen u en de gemeente stroef geweest. Ook de laatste e-mailwisseling tussen u en de betrokken medewerker van de gemeente en de brief van het college laten zien dat u over en weer andere verwachtingen van elkaar hebt en dat u elkaar niet hebt kunnen overtuigen van de eigen standpunten: U wilt dat de gemeente naar de letter van de wet uitvoering geeft aan uw verzoeken, binnen de daarvoor geldende termijnen. De gemeente vindt de Parkeerverordening belangrijk, maar geeft daar geen absolute prioriteit aan noch aan de beantwoording van uw diverse e-mails. Ik zie op dit moment niet in wat een onderzoek en oordeel van mijn kant aan uw beider verhouding zal verbeteren. Uit het onderzoek zullen waarschijnlijk niet veel meer of andere gegevens blijken, dan nu bekend zijn en een oordeel van mijn kant zal geen directe verbetering in de communicatie brengen. Daarbij telt dat de winkeliers, voor zover ik kan overzien, niet gedupeerd zijn. De winkeliers kunnen – als zij willen – over een parkeervergunning beschikken en zij zijn in de periode dat het nog niet was geregeld niet geverbaliseerd. Klachtbehandeling zou nakaarten zijn en ik vind dat niet zinvol. Daarom sluit ik met deze brief mijn bemoeienis met dit onderwerp af.”

Hieruit blijkt dat de ombudsman, net als de gemeente, voor de lastige afweging kan staan hoe om te gaan met brieven en klachten van zogeheten veelklagers, die geen eigen, rechtstreeks, belang hebben bij het onderwerp van de klacht. In dit geval heeft de ombudsman gemotiveerd aangegeven waarom klachtbehandeling geen meerwaarde zou hebben. Dat schept in ieder geval duidelijkheid en voorkomt dat zaken zich eindeloos blijven voort slepen.



Het belang van excuses aanbieden

In de zomervakantie van 2013 beginnen in de straat van de heer W., op een steenworp van zijn tuin, bouwwerkzaamheden die een maand zullen duren. Hij heeft geluid- en stankoverlast, de gemaakte rommel wordt niet snel genoeg opgeruimd en grote hoeveelheden bouwmaterialen liggen vlak voor de huizen opgeslagen. De heer W. begrijpt dat bouwwerkzaamheden enige overlast veroorzaken, maar deze uitvoerder houdt totaal geen rekening met de bewoners. De heer W. spreekt in eerste instantie de uitvoerder hierop aan, maar boekt geen enkel resultaat. De heer W. voelt zich niet gehoord en zelfs onprettig bejegend door het personeel van de aannemer.

De heer W. klaagt hierover een aantal keer bij de gemeente, maar krijgt geen reactie. Dit leidt ertoe dat hij begin oktober 2013 zijn klacht indient bij de ombudsman. Naar aanleiding van het contact tussen de ombudsman en de klachtencoördinator van de gemeente, besluit de klachtencoördinator dat de heer W. voor een gesprek zal worden uitgenodigd. Dat gebeurt, en uit de reactie van de heer W. aan de ombudsman blijkt weer eens hoe belangrijk het voor burgers is dat de overheid een gemaakte fout erkent en daarvoor haar excuses aanbiedt. Op 17 november 2013 schrijft de heer W. namelijk aan de ombudsman:

“Dankzij uw bemiddeling heb ik afgelopen week een verhelderend gesprek gehad met wethouder Prins en de klachtencoördinator van de gemeente Krimpen aan den IJssel. In dit gesprek heeft de gemeente erkend dat er fouten zijn gemaakt. Er zal contact gezocht worden met de uitvoerende partijen om gelijksoortige situaties (overlast en gedrag naar inwoners) te voorkomen. Excuses voor de overlast zijn gemaakt waarbij ook nog aangetekend werd dat dit niet nog een keer mag/kan gebeuren. 's Middags namens de gemeente een enorme bos bloemen mogen ontvangen voor de overlast. Hiermee is de klacht voor ons naar tevredenheid afgehandeld. Langs deze weg hartelijk dank voor uw bemiddeling.”



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.

Op 10 oktober 2013 is de ombudsman tijdens de vergadering van de informatieve raadscommissie Krimpen aan den IJssel in de gelegenheid gesteld zijn verslag van werkzaamheden over 2012 toe te lichten aan en vragen te beantwoorden.

Spreekuren van de ombudsman

De inwoners van Krimpen aan den IJssel kunnen terecht tijdens het inloopspreekuur van de ombudsman in Capelle aan den IJssel dat iedere 14 dagen, in de even weken, op donderdag van 10.00 tot 11.00 uur wordt gehouden in de Openbare Bibliotheek aan het Stadsplein 39. Zij kunnen ook naar het inloopspreekuur op het kantoor van de ombudsman aan de Meent 106 te Rotterdam: iedere week op dinsdag van 09.00 tot 11.30 uur.

Verder houdt de ombudsman spreekuur in Hellevoetsluis, Spijkenisse en Vlaardingen (zie de website voor de tijden en locaties).



Stuudiemiddag 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 Krimpen 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 back-office behandeld. Ook daar wordt zo veel mogelijk bemiddeld. Meestal wordt slechts een klein aantal klachtzaken 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 van Rotterdam is dit uitgangspunt als volgt vertaald: de financiële lasten van de klachtbehandeling voor de aangesloten regiogemeenten (personeel en een evenredig deel van de overhead kosten van het instituut ombudsman) mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten.

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)

Dries van Velzen, Velzen Project

(facility management)